Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

2012-2013

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

Message du président et premier dirigeant 1

Section I: Survol de l'organisation 3

Raison d'être 3

Responsabilités 3

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes* 5

Priorités organisationnelles 6

Analyse des risques 9

Sommaire du rendement 13

Profil des dépenses 16

Budget des dépenses par crédit budgétaire 16

Section II – Analyse des programmes par résultat stratégique ... 17

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national. 17

Programme 1 : Réglementation économique 18

Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends 24

Services internes 27

Section III: Renseignements supplémentaires 31

Faits saillants des états financiers 31

Tableaux supplémentaires 35

Rapport Dépenses fiscales et évaluations 35

Section IV: Autres sujets d'intérêt 37

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation 37

Lois et règlements appliqués 38

Notes finales 39

Message du président et premier dirigeant

Je suis heureux de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2012-2013 de l'Office des transports du Canada.

Alors que nous concluons la deuxième année de notre Plan stratégique 2011-2014, je vous informe que nous avons fait des progrès considérables par rapport à nos objectifs.

En continuant à se concentrer sur les enjeux importants, l'Office a réussi à mettre en œuvre les mesures stratégiques établies, à réaliser les plans opérationnels et à respecter ses engagements à l'égard du service fourni, tout en relevant les défis liés à ses nouvelles responsabilités. Il n'aurait pas pu le faire sans le dévouement et les efforts inlassables de ses employés et membres.

Axés sur nos clients

Des processus simples et clairement expliqués – voilà ce à quoi s'attendent nos clients, et c'est ce que nous nous efforçons de leur offrir.

Au cours de l'année écoulée, nous avons poursuivi la simplification de nos processus et avons mis en place de nouvelles méthodes de travail afin d'accroître notre efficience. Nous avons étendu l'éventail des notes d'interprétation et des outils d'information afin que nos clients comprennent mieux la façon dont nous travaillons et comment ils peuvent faire une utilisation efficace de nos services.

Nous avons également continué d'explorer des occasions, que ce soit par l'intermédiaire de sondages, d'activités de sensibilisation ou de consultations, pour susciter la participation de nos clients et intervenants. Notre engagement au dialogue ouvert et à l'amélioration continue a contribué à un taux impressionnant de satisfaction parmi notre clientèle, soit 75 %, selon notre plus récent sondage.

Principales réalisations

J'aimerais attirer votre attention sur quelques-unes seulement de nos réalisations. Cette année, nous avons :

- élaboré et mis en œuvre les nouvelles exigences du *Règlement sur les transports aériens* portant sur la publicité des prix des services aériens, mesure qui se traduit par une plus grande transparence pour les clients et des règles de jeu plus équitables pour l'industrie;
- modifié le programme du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest, afin de réaliser des gains d'efficacité et d'intégrer les résultats de deux décisions importantes de l'Office

concernant les coûts des pensions et l'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;

- élaboré et distribué à grande échelle une nouvelle édition améliorée et conviviale de *Prenez l'air averti*, une publication populaire à l'intention des passagers aériens;
- produit de nombreux outils de ressources pour faciliter l'accès des citoyens aux services de règlement des différends de l'Office;
- publié un nouveau code de pratiques et un nouvel outil d'information pour améliorer l'accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du réseau national des aéroports;
- réduit le temps global nécessaire pour régler les différends;
- lancé un programme de prix et de reconnaissance pour souligner les réalisations des employés et faire en sorte qu'ils continuent d'être fiers de la qualité de leur travail;
- produit un nouveau Code de valeurs et d'éthique pour l'Office, qui a été inspiré des idées et de la rétroaction du personnel, pour veiller à ce que nos actions reflètent les valeurs de la fonction publique.

Nous demeurons résolus à fournir un service exceptionnel en tant que tribunal quasi judiciaire et organisme de réglementation économique et à contribuer au maintien d'un réseau des transports national qui soit concurrentiel, efficient et accessible.

Je vous encourage à examiner le présent rapport et à prendre en note ce que l'Office des transports du Canada a accompli en 2012-2013.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Section I: Survol de l'organisation

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions et fait des déterminations sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Notre mandat compte les éléments suivants :

- La réglementation économique, pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats d'aptitude, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.
- Le règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport.
- L'accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

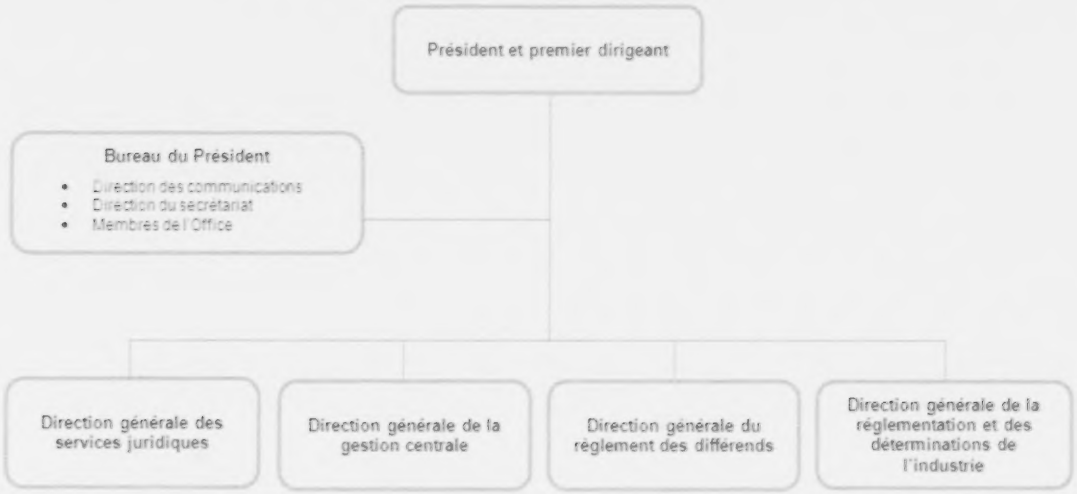
Responsabilités

Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Office établit et s'efforce continuellement d'atteindre des normes de rendement élevées. L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et aient une incidence sur le réseau du transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie de transport. Ouvert et attentif à toutes les parties touchées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont responsables de rendre des décisions quasi judiciaires concernant les questions dont l'Office est saisi.

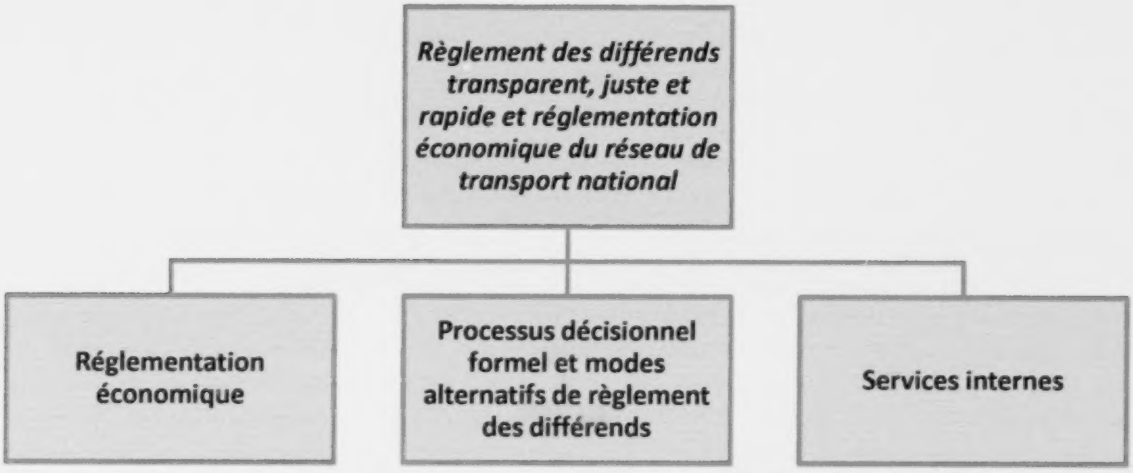


La structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques, et Gestion centrale, ainsi que le Bureau du président et premier dirigeant. Leurs dirigeants, de même que de la Direction des communications et la Direction du secrétariat, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent mènent des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure de l'Office sont présentés sur son site Web.[i]

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.[ii]

Résultat stratégique et architecture d'alignement des programmes*



Résultat stratégique – *Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national*	
Programmes	**Résultats attendus**
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.
	Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.
	La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations organisationnelles de l'Office.

* La *Politique sur la Structure de la gestion, des ressources et des résultats*[iii] a récemment fait l'objet de changements qui sont entrés en vigueur le 1er avril 2012.[iv] Des mises à jour ont été apportées à la terminologie de la SGRR, notamment :

« architecture des activités de programme » devient « architecture d'alignement des programmes » (AAP);

« activité de programme » devient « programme »;

« sous-activité » devient « sous-programme »;

« sous-sous-activité » devient « sous-sous-programme ».

Dans leur ensemble, tous les éléments de l'AAP sont appelés des « programmes » dans le présent document et désignent tous les programmes, les sous-programmes et les sous-sous-programmes.

Priorités organisationnelles

Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office décrit comment ses trois priorités organisationnelles – le service à la clientèle, le renouvellement du régime de réglementation et les gens – contribuent au résultat stratégique.

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique et programmes
Service à la clientèle Les services de règlement des différends de l'Office sont de haute qualité et ses clients sont bien informés et servis d'une manière rapide et adaptée.	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes
Sommaire des progrès		
En 2012-2013, l'Office a poursuivi ses efforts pour atteindre les objectifs énoncés dans son Plan stratégique 2011-2014. Pour améliorer l'efficience de ses pratiques de gestion des cas, l'Office a eu recours à des méthodes innovatrices, consistant par exemple à combiner les instances dans la mesure du possible, à élaborer des outils et modèles de prise de décisions et à déléguer des aspects administratifs au personnel. L'Office a également fait des progrès considérables en ce qui touche la modernisation, la rationalisation et la simplification de ses *Règles générales*, qui énoncent les procédures à suivre et les délais à respecter dans le cadre du processus décisionnel formel. On a mis au point de nouveaux outils d'information afin de faciliter l'accès des clients aux services de règlement des différends de l'Office et pour les aider à mieux les comprendre. Par exemple, l'Office a élaboré une version nouvelle et améliorée de *Prenez l'air averti*, un outil d'information pour les voyageurs aériens, et a également créé des outils d'information conviviaux pour régler les différends relatifs à l'accessibilité. L'Office a élargi et encouragé l'utilisation des modes alternatifs de règlement des différends en émettant un nouvel outil d'information sur la médiation, en élargissant sa liste d'arbitres et en assurant la facilitation ou la médiation dans 93 % des 421 différends, dont 370 avaient trait au transport aérien et ont été réglés en l'espace de 90 jours. On a réduit le temps global nécessaire pour régler les différends, et les plus récents sondages sur la satisfaction de la clientèle ont fourni à l'Office de la rétroaction à la fois utile et extrêmement positive. En outre, l'Office a consulté les clients et intervenants pour mieux comprendre les besoins de l'industrie et pour cerner les possibilités d'améliorer la prestation de services.		

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : **priorité déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; **priorité permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; **priorité nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP ou le RMR. Si un autre type de priorité propre au ministère est présenté, il faut en expliquer la signification.

Priorité	Type	Résultat stratégique et programmes
Renouvellement du régime de réglementation Les approches règlementaires et non règlementaires et l'administration de ces dernières sont à jour, bien compris et livrés d'une manière efficiente et efficace.	Priorité déjà établie	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Réglementation économique
Sommaire des progrès		
En 2012-2013, l'Office a poursuivi ses efforts pour atteindre les objectifs énoncés dans son Plan stratégique 2011-2014. Cette année, l'Office a accru la transparence pour les consommateurs en élaborant et mettant en œuvre de nouvelles exigences du *Règlement sur les transports aériens* concernant la publicité des prix des services aériens. De plus, on a modifié le programme du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest, afin de réaliser des gains d'efficience et d'intégrer les résultats de deux décisions importantes de l'Office concernant les coûts des pensions et l'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale. Pour accroître la transparence du régime de réglementation et de ses propres procédures, l'Office a publié des notes d'interprétation et des lignes directrices concernant les exigences en matière de publicité des prix des services aériens, la détermination de la valeur nette de récupération de lignes de chemins de fer et l'exigence de détention d'une licence d'exploitation de services aériens. Les autres efforts de l'Office visant à améliorer la transparence incluaient la publication des exigences en matière d'affichage concernant la consultation publique des tarifs des transporteurs aériens, ainsi que la publication d'un nouveau code de pratiques et d'un nouvel outil d'information visant l'accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports. Pour améliorer l'efficience et la rapidité de ses services aux clients et de l'administration des responsabilités d'ordre réglementaire, l'Office a amélioré et rationalisé plusieurs processus opérationnels. Ce faisant, l'Office a découvert d'autres secteurs à améliorer, ce qui lui a permis de réaffecter des ressources afin de remplir les nouveaux mandats qui lui ont été confiés dans le Budget 2012. L'Office a également continué à jouer un rôle de chef de file en mettant à jour les documents d'orientation et les normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale touchant les voyageurs ayant une déficience.		

Priorité	Type	Résultat stratégique et programmes
Les gens Les employés de l'Office sont engagés, compétents, respectés et offrent un excellent service.	Priorité permanente	**Résultat stratégique** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes
Sommaire des progrès		
En 2012-2013, l'Office a poursuivi ses activités pour atteindre les objectifs énoncés dans son Plan stratégique 2011-2014. Pour continuer à fournir le soutien nécessaire à ses effectifs, l'Office a lancé un nouveau programme de prix et de reconnaissance pour souligner les réalisations des employés et faire en sorte qu'ils continuent d'être fiers de la qualité de leur travail. L'Office a également instauré un système de gestion du contenu Web sur son site intranet afin d'améliorer les communications internes grâce à un contenu plus dynamique et des outils de travail conviviaux. L'Office a lancé un nouveau Code de valeurs et d'éthique, inspiré des observations du personnel, qui reflète les valeurs de la fonction publique. Pour appuyer la croissance, l'Office a fourni aux employés des profils des compétences et des feuilles de route d'apprentissage afin de les aider à évaluer eux-mêmes leurs compétences par rapport au poste qu'ils occupent, à cerner leurs besoins de formation et à planifier leur perfectionnement futur. L'Office a également maintenu un plan complet de cours de formation personnalisés à l'interne, pour que le personnel de l'Office obtienne les renseignements et la formation dont il a besoin. Pour améliorer les compétences des employés ayant des responsabilités de supervision, l'Office a commencé à offrir des cours visant à améliorer les capacités d'écoute active, la résolution des conflits et les communications en milieu de travail. L'Office a également continué à améliorer les outils de communication à l'appui de ses objectifs stratégiques liés aux gens. Les cadres supérieurs ont aussi dirigé la mise en œuvre de plans d'action en réponse à la rétroaction découlant du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011. De plus, l'Office a perfectionné les activités de gestion organisationnelle et de surveillance en réponse aux priorités du gouvernement comme le Renouvellement de la fonction publique et le Cadre de responsabilisation de gestion.		

Analyse des risques

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance (souligné dans le RPP 2012-2013)	• Assurer un dialogue continu avec les clients et intervenants, et répondre à leurs préoccupations • Documenter, rédiger et appuyer avec efficacité les décisions rendues par l'Office • Assurer une surveillance régulière du cadre de gestion du risque juridique • Disposer de solides cadres de réglementation et structures de gouvernance accompagnés de règlements, de lignes directrices et de codes de pratiques à jour • Participer à des vérifications internes menées par le Bureau du contrôleur général par l'entremise du Comité de vérification des petits ministères et organismes pour repérer les secteurs à améliorer • Faire preuve d'un rendement solide et incontestable par l'intermédiaire de l'Architecture des activités de programmes, du RPP, du RMR et du Cadre de mesure du rendement de l'Office • Disposer d'une liste de médiateurs internes ayant suivi la formation nécessaire et possédant l'expérience requise • Procéder à un examen proactif des processus et des procédures afin d'améliorer l'efficience et l'efficacité des décisions	**Résultat stratégique :** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes :** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes	Service à la clientèle Renouvellement du régime de réglementation
Réductions de ressources et contraintes qui remettraient en cause la capacité de l'Office à remplir son mandat ou de réagir à des changements dans la politique du gouvernement (souligné dans le RPP 2012-2013)	• Participer, de façon proactive, au processus de réalisation de changements législatifs et réglementaires • Surveiller activement les événements et les communications liés à l'industrie pour recueillir des renseignements sur les tendances évolutives dans le secteur des transports et sur les politiques émergeantes connexes • Prendre des mesures en réponse aux résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle et continuer d'assurer le suivi de la rétroaction au moyen d'autres sondages • Surveiller les changements qui	**Résultat stratégique :** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes :** Réglementation	Service à la clientèle Renouvellement du régime de réglementation Les gens

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
	survienment au gouvernement et recueillir et partager des renseignements à ce sujet (p. ex., rapports sur rendement et rapports financiers, services partagés, ressources humaines) • Participer proactivement à l'examen des services partagés au gouvernement du Canada • Assurer une gestion efficace des ressources humaines et financières en mettant en œuvre le Plan des RH de l'Office, dans le contexte des efforts de recrutement et de maintien en poste des effectifs • Assurer la mise en œuvre complète du Cadre de mesure du rendement de l'Office et établir des liens clairs entre les ressources et l'Architecture d'alignement des programmes afin de s'assurer que les stratégies et priorités de l'Office correspondent aux politiques gouvernementales • Mettre en œuvre des outils de gestion des cas; adopter de nouvelles technologies aux fins d'amélioration des services, comme le portail des services électroniques; étendre les ressources destinées aux clients afin de les aider à mieux comprendre les processus • Assurer des communications efficaces entre tous les niveaux	économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends Services internes	
Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels (souligné dans le RPP 2012-2013)	• Repérer les secteurs où l'Office est le plus vulnérable à une perte d'expertise et de savoir collectif essentiels et encourager le transfert des connaissances et la planification de la relève • Établir des bassins de candidats qualifiés par l'élaboration de compétences génériques et au moyen d'affectations de perfectionnement • Dresser une stratégie de recrutement ciblé • Élaborer et tenir à jour des procédures et des manuels complets aux fins de conservation du savoir collectif • Poursuivre la mise en œuvre des recommandations restantes formulées par le Groupe de travail des employés • Numériser les arrêtés et les décisions sur	**Résultat stratégique :** Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national **Programmes :** Réglementation économique Processus décisionnel formel et modes alternatifs de	Service à la clientèle Renouvellement du régime de réglementation Les gens

Risque	Stratégie de réaction au risque	Lien vers l'Architecture d'alignement des programmes	Lien vers les priorités organisationnelles
	support papier • Mettre en œuvre le plan de GI/TI • Relever l'information confidentielle recueillie par l'Office et établir des règles concernant l'accès à cette information et sa sécurité et protection • Appliquer le Code de valeurs et d'éthique de l'Office • Assurer le renouvellement du Système informel de gestion des conflits • Mettre en œuvre un cadre pour l'engagement des employés • Mettre en œuvre des stratégies de perfectionnement comme celles portant sur la gestion des connaissances et l'apprentissage et le programme d'affectations de perfectionnement	résolution des différends Services internes	

La fonction publique du Canada fait face au défi de devoir mieux servir les Canadiens dans une période de changements démographiques se produisant dans un contexte de compressions financières. Par conséquent, on exhorte les organisations qui font partie de la fonction publique à créer des milieux de travail modernes, à faire appel à de nouvelles technologies, à accorder la priorité à l'innovation, à simplifier les règles et les politiques et à gérer le risque avec rigueur.

En 2012-2013, l'Office a relevé ces défis en assurant une affectation efficiente des ressources et en appliquant des mécanismes de contrôle et de surveillance efficaces.

Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance

Les résultats obtenus au Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2012-2013 réaffirment la réputation de l'Office en tant qu'organisme qui dispense d'excellents services. Les résultats montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 75 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office, ce qui est supérieur à la cible de rendement de 60 % fixée dans le Plan stratégique. Ce résultat témoigne de la grande estime dont jouit l'Office auprès du public en tant que tribunal et organisme de réglementation économique efficace et digne de confiance. Cette année, l'Office a assuré un excellent service et a continué de renforcer et de maintenir ses relations. Il a également rationalisé les règlements et les processus opérationnels et a mis en place des processus de règlement des différends faciles à comprendre.

Réductions de ressources et contraintes qui remettraient en cause la capacité de l'Office à remplir son mandat ou de réagir à des changements dans la politique du gouvernement

Depuis la présentation du Budget 2010, la fonction publique a dû mener ses activités dans un contexte de contraintes financières. Pour bien gérer ses activités dans ce contexte, l'Office a mis l'accent sur une budgétisation et une gestion prudente des ressources et a fait en sorte que les dépenses engagées correspondent à des priorités organisationnelles et stratégiques. Tout au long de l'année, l'Office a géré ses ressources avec efficience et efficacité pour assurer la continuité de ses activités.

Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels

Afin de maintenir un niveau de service élevé, l'Office a pris des mesures pour conserver le savoir et l'expertise collectifs. En particulier, les initiatives de recrutement ciblé, de perfectionnement du personnel et de transfert des connaissances de l'Office feront en sorte que les intervenants et clients puissent demeurer confiants que les employés seront en mesure de dispenser les services avec efficacité. Par ailleurs, l'Office a pris des mesures pour encourager la formation et le perfectionnement des employés tout au long de 2012-2013.

Sommaire du rendement

Ressources financières – Total pour le ministère (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart (dépenses prévues contre dépenses réelles)
27 279	29 419	29 812	28 701	(718)

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
257	240	(17)

Tableau Sommaire du rendement pour les objectifs stratégiques et les programmes (en milliers de dollars)

Résultat stratégique: *Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national*

Programme	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)			Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013[2]	2011-2012	2010-2011	
Réglementation économique	11 765	12 684	12 881	12 192	12 932	12 879	12 918	12 521	Un marché équitable et sécurisé
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends	8 040	8 626	9 118	8 652	8 775	8 337	8 191	8 080	
Résultat stratégique Total partiel	19 805	21 310	21 999	20 844	21 708	21 216	21 109	20 601	
* Les montants pour chaque programme incluent les contributions aux régimes d'avantages sociaux.									

[2] Pour assurer la concordance avec les autorisations ministérielles par programme, telles qu'elles sont présentées dans le volume II des Comptes publics, les services à l'égard desquels aucun montant n'est imputé au titre de la cotisation de l'employeur à des régimes d'assurance pour les employés, comme le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime des soins dentaires de la fonction publique fournis par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'indemnisation des accidents du travail fournies par Ressources humaines et Développement des compétences Canada et les services juridiques fournis par le ministère de la Justice, ne sont pas compris dans ce montant. Ces renseignements sont uniquement présentés dans les états financiers ministériels.

Tableau Sommaire du rendement pour les services internes (en milliers de dollars)

Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Total des autorisations (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total	7 474	8 109	7 885	7 335	8 105	7 485	8 199	8 189
* Les montants pour chaque programme incluent les contributions aux régimes d'avantages sociaux.								

Tableau Total du sommaire du rendement (en milliers de dollars)

Résultat stratégique et Services internes	Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013)	Dépenses prévues			Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées)		
		2012-2013	2013-2014	2014-2015		2012-2013	2011-2012	2010-2011
Total	27 279	29 419	29 884	28 179	29 812	28 701	29 308	28 790
* Les montants pour chaque programme incluent les contributions aux régimes d'avantages sociaux.								

Explication des écarts de 2012-2013

Dépenses prévues ($29,4 millions de dollars) par rapport aux autorisations totales (29,8 millions de dollars)

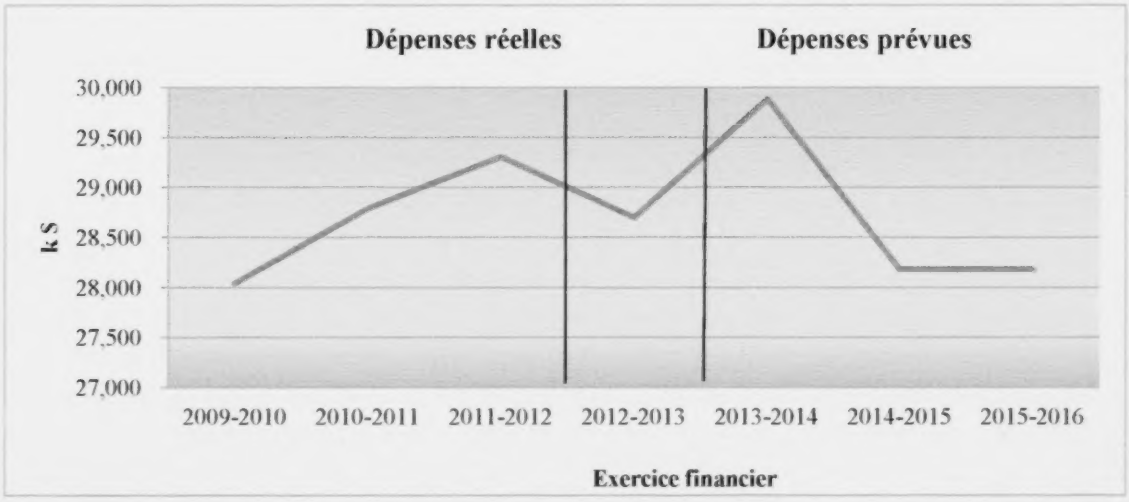
Les dépenses prévues pour 2012-2013 s'élevaient à 29,4 millions de dollars alors que les autorisations totales pour l'Office atteignent 29,8 millions de dollars, ce qui représente une différence de l'ordre de 0,4 millions de dollars. Cette différence est principalement attribuable à la somme reçue pour le report du budget de fonctionnement qui a été supérieur à l'estimation faite dans le RPP.

Dépenses réelles par rapport aux autorisations totales : de 28,7 à 29,8 millions de dollars

La différence de 1,1 million de dollars est principalement attribuable au report de certains projets jusqu'en 2013-2014.

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses



L'augmentation des dépenses réelles de 1,3 millions de dollars de 2009-2010 à 2011-2012 est surtout attribuable au remboursement par le Secrétariat du Conseil du Trésor des indemnités de départ et les prestations de cessation d'emploi en lien avec les récentes conventions collectives et à d'autres dépenses liées aux salaires.

Le total des dépenses réelles en 2012-2013 est inférieur aux dépenses réelles de 2011-2012 de 0,6 millions de dollars car nous estimons qu'il y aura moins de dépenses reliées aux indemnités de départ et de prestations de cessation d'emploi en lien avec les récentes conventions collectives.

L'augmentation des dépenses prévues en 2013-2014 par rapport à 2012-2013 est surtout attribuable au report estimé des fonds inutilisés de 2012-2013.

Finalement, pour la période couvrant les exercices de 2014-2015 à 2015-2016, le total des dépenses prévues est inférieur aux années précédentes puisque nous estimons que la majorité des paiements relatifs à la liquidation des indemnités de départ et prestations de cessation d'emploi en lien avec les nouvelles conventions collectives auront tous été effectués.

Budget des dépenses par crédit budgétaire

Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives de l'Office des transports du Canada, veuillez consulter les *Comptes publics du Canada 2013 (volume II)*. Une version électronique des Comptes publics de 2013 se trouve sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.[v]

Section II – Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

L'Office des transports du Canada est autant un organisme de réglementation économique qu'un tribunal quasi judiciaire. Il réglemente certains aspects du réseau de transport national grâce à l'application de lois et de règlements. Il influe également sur le comportement de l'industrie grâce à des codes de pratiques volontaires et à des programmes de formation et de sensibilisation. L'Office prend des décisions relativement à des différends entre les utilisateurs du réseau de transport national, des fournisseurs de services au sein de ce réseau et des autres parties concernées par ce réseau, ce qui, dans le cas de l'accessibilité, comprend les services d'autobus extraprovinciaux.

Afin de réussir à obtenir son résultat stratégique, l'Office divise ses programmes en trois programmes : réglementation économique, processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends, et services internes.

Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national		
Indicateurs de rendement	**Objectifs**	**Résultats réels**
Pourcentage de satisfaction globale à l'égard de la qualité des services offerts par l'Office	70 %	75 %
Pourcentage de décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité de la procédure	0 %	0 %
Pourcentage de décisions officielles publiées sur le site Web de l'Office dans la journée ouvrable qui suit	95 %	99 %

Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle 2012-2013 montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 75 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office. Ce taux de satisfaction élevé demeure à peu près le même que celui de l'année passée et est plus haut que la cible de rendement de l'Office de 70 %. En 2012-2013, la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada n'ont renversé aucune décision en fonction de l'équité de la procédure. En outre, l'Office a publié 99 % de ses décisions officielles sur le site Web de l'Office dans la journée ouvrable qui a suivi.

Programme 1 : Réglementation économique

L'Office aide à protéger les intérêts des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres parties concernées par le réseau de transport fédéral par l'entremise de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime. Il réglemente le transport aérien et aide à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs canadiens en mettant en application la Loi sur les transports au Canada et ses règlements, en administrant un système de délivrance de licences, en participant aux négociations inhérentes aux accords bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements, des codes de pratiques, des normes et des programmes d'information et de sensibilisation pour veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral. L'Office réglemente le transport ferroviaire au Canada par la délivrance de certificats d'aptitude permettant aux transporteurs d'effectuer leurs activités, l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer et la surveillance de la procédure visant l'interruption de l'exploitation des lignes. Il exerce aussi des fonctions d'ordre économique, telles que l'établissement des prix d'interconnexion des chemins de fer et du plafond de revenu que génère le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit principalement en tant qu'organisme de réglementation économique en appliquant la législation qui régit les conférences maritimes et en autorisant l'utilisation de navires étrangers pour les activités de cabotage, uniquement lorsqu'aucun navire canadien n'est disponible.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
11 765	12 684	12 932	12 879	195

Ressources humaines (ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
113	108	(5)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique[1]	À déterminer (se référer au CMR 2012-2013)	75 %
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Pourcentage de transporteurs aériens qui ne se conforment pas aux exigences essentielles d'entrée sur le marché	Moins de 1 %	0,4 %
	Niveau de conformité aux exigences réglementaires et volontaires en matière d'accessibilité	100 %	**Exigences réglementaires :** 100 % **Exigences volontaires :** l'Office continue de surveiller et de travailler avec l'industrie afin d'améliorer sa conformité dans ce domaine
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où CN ou CP n'a pas dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années	5/6	6/6

[1] Selon une échelle d'évaluation de 1 (Très mécontent) à 5 (Très satisfait) et exprimée en pourcentage (p. ex., 1 = 20 %, 2 = 40 %, 3 = 60 %, 4 = 80 %, 5 = 100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2012-2013, l'Office s'est concentre sur l'obtention de résultats dans deux domaines essentiels – la modernisation du régime réglementaire et la rationalisation de l'administration des règlements.

La modernisation du régime réglementaire

Transport aérien
L'Office a mené des consultations en 2012-2013 au sujet des nouvelles exigences imposées à l'industrie concernant la publicité des prix des services aériens afin d'améliorer la transparence des prix pour les voyageurs aériens canadiens et pour promouvoir une concurrence loyale au sein de l'industrie du transport aérien. S'inspirant de la rétroaction ainsi recueillie, l'Office a modifié le *Règlement sur les transports aériens* afin d'exiger que les transporteurs aériens, les agences de voyage et les autres annonceurs annoncent les prix aériens totaux qui comprennent tous les taxes et frais. Subséquemment, l'Office a mis en œuvre un programme de conformité volontaire grâce auquel le respect de ces nouvelles exigences a été assuré en grande mesure. L'Office apporte actuellement des modifications supplémentaires aux Parties I et II (Dispositions générales et licences) et aux Parties III et IV (Vols affrétés) du *Règlement sur les transports aériens* alignées avec la *Directive du Cabinet sur la gestion de la réglementation*; il est prévu que cette mise à jour sera terminée en 2013-2014.

L'Office a également consulté le public et l'industrie au sujet de la meilleure approche aux règles concernant les bagages dans le cas de voyages assurés par de multiples transporteurs aériens. À l'heure actuelle, les transporteurs aériens appliquent des règles différentes et parfois incompatibles, en raison de tendances comme l'établissement de tarifs à la carte, des changements apportés aux règlements ou du souhait du transporteur de maximiser les revenus tirés des bagages. L'Office prévoit informer l'industrie et le public à l'automne de 2013 de la façon dont il s'attend que les entreprises doivent appliquer les règles concernant les bagages intercompagnies pour le transport en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada.

L'Office a publié des notes d'interprétation visant à guider les clients et les intervenants à propos de questions comme la publicité des prix des services aériens et les exigences en matière d'affichage concernant la consultation publique des tarifs des transporteurs aériens. De plus, l'Office a publié un avis à l'industrie pour lui expliquer les facteurs qu'il prend en considération dans le cadre de sa décision d'accorder ou non des exemptions aux transporteurs aériens qui souhaitent vendre des services de transport aérien avant d'obtenir une licence.

L'Office a élaboré des notes d'interprétation décrivant comment il détermine ce qui constitue un service aérien public, et qui est l'exploitant d'un service aérien, notes qui ont fait l'objet de

consultations et qui seront finalisées en 2013-2014. L'Office a également fait en 2012-2013 un certain nombre de déterminations complexes sur le contrôle de fait.

Transport ferroviaire
En 2012-2013, après des consultations auprès d'intervenants ciblés, l'Office a publié les Lignes directrices relatives aux demandes de détermination de la valeur nette de récupération, pour informer et aider les parties qui sont ou qui pourraient être concernées par une demande de détermination de la VNR.

Cette année, l'Office a également pris des mesures sur le thème d'interconnexion. Un expéditeur peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un transporteur à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'une certaine distance du lieu de correspondance. Le transporteur dispose ainsi d'un plus vaste choix de transporteurs, même s'il a un accès direct à seulement un transporteur ferroviaire. L'Office est chargé de fixer les modalités d'interconnexion, de fixer le prix par wagon et d'établir des zones tarifaires. Après de vastes consultations en 2012-2013, l'Office a mis à jour les prix d'interconnexion pour veiller à ce qu'ils correspondent plus précisément aux coûts engagés par les compagnies de chemin de fer. L'Office est tenu de mettre les règlements à jour au moins une fois tous les cinq ans.

En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office publie un certain nombre de détermination des coûts liés au transport ferroviaire à partir des données qui lui sont fournies par des compagnies de chemin de fer. La *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) contient l'ensemble des lignes directrices et des instructions comptables pour fournir ces renseignements à l'Office. Des révisions limitées ont été effectuées en 2009 et 2010, mais la dernière révision de fond de la CUC a eu lieu en 1998. L'examen actuel servira à harmoniser davantage la CUC avec les pratiques de l'industrie actuelles et les exigences réglementaires. Après de vastes consultations auprès des intervenants, la CUC modernisée sera publiée avant la fin de 2013.

Des travaux internes sont en cours pour faire en sorte que des sanctions administratives puissent être appliquées à des compagnies de chemin de fer qui ne respectent pas une exigence d'une décision arbitrale sur le niveau de service, conformément au projet de loi C-52. L'Office a également passé en revue le Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements, et la version révisée a été publiée en juillet 2013.

Transports accessibles
En 2012-2013, l'Office a aidé à rendre le réseau de transport fédéral plus accessible au moyen de règlements, de la conception et de la promotion des codes de pratiques et de lignes directrices techniques, de même qu'au moyen de communications proactives et de sensibilisation de tous les intervenants.

Des modifications aux sections traitant d'accessibilité dans la Partie VII des *Règlements sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* sont en cours et devraient être achevées en 2013-2014.

En mars 2013, l'Office a publié un code de pratiques pour les petits aéroports qui ne font pas partie du réseau national des aéroports (RNA). L'Office a déjà un code de pratiques pour les aérogares du RNA, qui comprend 26 aéroports d'un océan à l'autre, et traite 94 % des voyageurs aériens du Canada. Le nouveau code de pratiques pour les aérogares qui ne font pas partie du RNA s'appliquera aux aéroports qui desservent plus de 10 000 passagers chaque année – soit plus de 90 aérogares à travers le pays. Il renferme des renseignements sur les aspects physiques des aérogares, les services lies aux déficiences, la formation du personnel et la communication. Un outil d'information connexe fournit des exemples de pratiques exemplaires et des trucs pour rendre les installations plus accessibles pour les personnes ayant une déficience.

En 2012-2013, l'Office a publié un nouvel outil d'information intitulé *Transport d'aides à la mobilité à bord d'aéronefs, de trains et de traversiers*, qui renferme des renseignements détaillés pour les voyageurs, les agents de voyage et les fournisseurs de services sur la manière de planifier un voyage avec une aide à la mobilité, les normes et règlements canadiens pour les transports accessibles, et les politiques et procédures actuelles des transporteurs. L'Office a également produit une vidéo pour aider les transporteurs et les exploitants d'aérogares à former leur personnel et les employés contractuels sur la façon de prêter assistance aux personnes ayant une déficience. Les modules d'apprentissage en ligne permettront l'industrie à se conformer au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience et les codes de pratiques de l'Office. En outre, des consultations ont été organisées dans le but d'élaborer des outils de ressources sur la prestation de services aux personnes ayant une déficience qui voyagent avec un accompagnateur ou un animal d'assistance.

La simplification de l'administration des règlements

Parce que les questions de transport nous touchent tous, l'Office est résolu à trouver des façons nouvelles et novatrices de consulter les Canadiens et de les encourager à participer. Nous voulons non seulement que nos clients et intervenants soient bien informés, mais également qu'ils sachent que nous comprenons leurs besoins et comptons bien y répondre. Chaque année, l'Office mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle afin de jauger son succès en tant qu'organisme axé sur le client. Ces sondages nous aident à mieux comprendre les besoins de nos clients et de nos intervenants et la façon dont nous pouvons améliorer nos services de façon continue.

L'Office reconnaît qu'un des éléments clés de son efficacité et de son succès est la mesure dans laquelle ses initiatives – politiques, règlements, lignes directrices et décisions – se fondent sur la réalité et permettent d'équilibrer les intérêts des nombreux clients et intervenants de tout ordre du

secteur des transports. Le processus de consultations officielles est l'un des principaux outils dont l'Office se sert pour rassembler les opinions dont il a besoin pour faire son travail. Ces consultations nous permettent de mieux comprendre le point de vue d'un vaste éventail de citoyens, d'intervenants et d'experts qui nous aident à établir des services de réglementation et de règlement des différends efficaces, notamment la modernisation continue et la gestion courante de notre régime de réglementation.

En 2012-2013, l'Office a simplifié ses processus administratifs internes de réglementation et a terminé l'examen de deux de ses processus réglementaires les plus volumineux, à savoir les processus de demande de licence aérienne. L'Office est en train de mettre à jour ou de créer des lignes directrices et des outils qui décrivent ses processus et besoins d'information, d'examiner et de rationaliser les processus réglementaires de demande et de délivrance de licences et de permis, et de mettre en place des voies électroniques pour la prestation en ligne de services en matière de réglementation.

Leçons retenues

Même si des progrès considérables ont été réalisés, l'ambitieux programme de modernisation du régime de réglementation de l'Office a nécessité plus de temps que prévu. Par exemple, il a fallu beaucoup de temps pour schématiser et reconcevoir des processus opérationnels solidement établis tout en assurant la participation des employés au processus. De plus, pour respecter les attentes et les buts du gouvernement dans le cadre de son programme de réglementation, il a fallu apporter des ajustements aux échéances de plans antérieurs. Quoi qu'il en soit, le temps investi dans cet exercice aura d'importantes retombées positives au cours des années à venir, car cela aidera l'Office à bien faire la transition au nouveau système partagé de gestion des cas.

Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de résolution des différends

L'Office aide à protéger les intérêts des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres parties concernées par le réseau de transport fédéral en offrant un système spécialisé de règlement des différends composé de processus formels et informels pour les dossiers en matière de transport ferroviaire, maritime et aérien afférents au réseau de transport fédéral. Dans la mesure du possible, l'Office encourage le règlement des différends au moyen de processus informels comme la facilitation, la médiation et l'arbitrage. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a également le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés sur toutes les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport sous réglementation fédérale par l'intermédiaire du processus décisionnel formel. Il règle les différends entre les voyageurs, les expéditeurs et les transporteurs aériens canadiens au sujet des conditions de transport aérien et des redevances, nouvelles ou révisées, de services de navigation aérienne imposées par NAV CANADA; les différends entre les voyageurs et les transporteurs concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience au sein du réseau de transport fédéral; les différends entre les compagnies de chemin de fer, les expéditeurs, les municipalités, les administrations routières et les propriétaires fonciers concernant des questions d'infrastructure ferroviaire et de niveau de service; les différends entre les exploitants de navires et les administrations portuaires et les administrations de pilotage au sujet des droits de pilotage ou des frais établis par les administrations portuaires.

Ressources financières (milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
8 040	8 626	8 775	8 337	(289)

Ressources humaines (ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
71	67	(4)

Résultats du rendement

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats réels
Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport.	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de règlement des différends de l'Office[1].	À déterminer (se référer au CMR 2012-2013)	75 %

[1] Selon une échelle d'évaluation de 1 (Très mécontent) à 5 (Très satisfait) et exprimée en pourcentage (p. ex., 1 = 20 %, 2 = 40 %, 3 = 60 %, 4 = 80 %, 5 = 100 %

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2012-2013, l'Office s'est concentré sur l'obtention de résultats dans deux domaines essentiels : l'amélioration et la modernisation des services de règlement des différends et l'établissement de relations constructives et positives avec les clients pour répondre à leurs besoins.

L'amélioration et la modernisation des services de règlement des différends

Les clients et les intervenants de l'Office ont clairement indiqué qu'ils veulent obtenir plus de renseignements sur les processus de l'Office et qu'ils souhaitent que ces processus soient plus rapides, simples, prévisibles et transparents. En réponse, l'Office a fait des progrès importants en 2012-2013 dans la révision de ses *Règles générales*, dans l'optique de les moderniser et de les simplifier. En novembre 2012, l'Office a tenu des consultations sur une ébauche des *Règles générales* révisées. Les commentaires se sont avérés précieux pour la suite des choses. L'objectif visé est que les *Règles générales* révisées soient publiées dans la *Gazette du Canada II* à l'automne 2013.

Une des principales priorités de l'Office pour la période 2011-2014 est de mieux faire connaître les services de modes alternatives de résolution des conflits, plus particulièrement la médiation, et d'en faciliter l'accès. Pour aider les clients et les intervenants à mieux comprendre les processus de médiation de l'Office et à décider si la médiation est la bonne approche pour eux, l'Office a publié *Le règlement de différends par la médiation – Outil d'information*. Grâce à cet outil en français rédigé en langage clair, les services de l'Office deviennent plus accessibles à tous les Canadiens, qui sont ainsi guidés pas à pas dans le processus de médiation.

En 2012-2013, l'Office a conçu deux nouveaux outils d'information pour les parties à des plaints sur les transports accessibles – un pour les fournisseurs de services de transport et un autre pour les personnes ayant une déficience. Les publications expliquent les processus de l'Office pour régler les différends en matière d'accessibilité et clarifier les questions clés sur lesquelles porte le processus décisionnel formel :

- Le demandeur est-il une « personne ayant une déficience » selon les définitions de la *Loi sur les transports au Canada* ?
- Le demandeur a-t-il rencontré un obstacle dans le réseau de transport fédéral ?
- L'obstacle était-il abusif ?

Ensemble, les outils permettront que les parties à un différend soient pleinement conscientes de leurs options et des processus de l'Office, afin qu'il soit réglé en temps voulu et de façon efficace et durable.

L'Office a rationalisé le traitement des différends renvoyés au processus décisionnel formel grâce au triage des cas et à la délégation de certaines questions administratives au personnel. De plus, les employés continuent de faire le bilan des cas importants et complexes du processus décisionnel formel pour repérer les aspects qui pourraient faire l'objet de gains d'efficience. En ce qui concerne les modes alternatifs de règlement des différends, l'Office a établi et documenté les procédures d'arbitrage des différends ferroviaires et continue de documenter et de rationaliser les processus de médiation des plaintes, notamment en s'assurant que les services tiennent compte des besoins des personnes ayant une déficience. L'Office a étendu la disponibilité des services de téléconférences et continue d'explorer l'utilisation de vidéoconférences avec les clients et les intervenants dans le cadre du règlement des plaintes. La création d'outils d'information pour faciliter le règlement des différends et guider les parties non représentées aidera à assurer la prestation de services de haute qualité à la clientèle.

L'établissement de relations constructives et positives avec les clients pour répondre à leurs besoins

Un forum de communication en ligne est en cours d'élaboration pour améliorer la communication avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, le lancement étant prévu à l'automne 2013.

L'Office s'est servi de la rétroaction obtenue lors du sondage sur la satisfaction de la clientèle 2011-2012 afin de moderniser et de gérer plus efficacement le régime de réglementation. En outre, l'Office a évalué les normes de rendement des services, a préparé et distribué des rapports, notamment des plans de mesures correctives.

Pour assurer une meilleure compréhension de la *Loi sur les transports au Canada* et des processus de règlement des différends de l'Office, celui-ci s'est réuni régulièrement avec les représentants de divers transporteurs, expéditeurs et associations de l'industrie, y compris l'Association du transport aérien du Canada, l'Association des chemins de fer du Canada, l'Association des produits forestiers du Canada et la Fédération maritime du Canada pour discuter de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime.

En participant de façon continue aux activités du Comité interministériel sur la condition des personnes handicapées et du Transportation Research Board, l'Office a réussi à cerner les questions entourant l'accessibilité et à en effectuer un suivi.

L'Office a poursuivi son élaboration et sa mise en œuvre d'un plan d'action en réponse à la rétroaction découlant du processus de consultation multimodal sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

Dans le but de régler les plaintes rapidement, l'Office a fixé une série d'objectifs de rendement liés aux délais de traitement. Remarquablement, l'Office a atteint tous ses objectifs sauf en ce qui concerne les cas complexes grâce aux mesures de sensibilisation de l'industrie ayant porté fruit, à l'élaboration d'outils d'information axés sur les clients et à la rationalisation des procédures. L'objectif fixé pour les cas complexes n'a pas pu être atteint à cause de la nouveauté des questions, de complexités procédurales découlant de la participation de multiples parties, et également de la valeur de précédent potentielle de certains des cas. Pour améliorer les résultats à l'égard des cas complexes, l'Office utilise des techniques et des modèles de gestion des projets, combine les instances et délègue certaines questions administratives au personnel. Globalement parlant, d'importants gains ont été réalisés dans la réduction du temps de traitement des plaintes.

Leçons retenues
Accent continu sur le développement et la distribution d'outils de ressources pour aider les clients à accéder à des renseignements utiles concernant les programmes et processus de l'Office a abouti à celui portant sur le règlement des différends par la médiation et à deux outils de ressources concernant le traitement des plaintes ayant trait à l'accessibilité des transports, l'un pour les personnes ayant une déficience et l'autre pour les fournisseurs de services. Ces outils d'information ont été bien accueillis par l'industrie des transports, et les observations communiquées par les participants ont révélé que plus les explications fournies sont claires, plus grande est la probabilité que les efforts de règlement du différend seront couronnés de succès. Par exemple, les participants voyaient d'un œil favorable les explications sur les médiations menées au moyen d'une téléconférence, où le dialogue doit être plus méthodique, puisque les parties ne sont pas en mesure de communiquer face à face.

Services internes

Les services internes appuient les programmes organisationnels ainsi que les obligations de l'Office. Ils inclus les services de gestion et de surveillance; les services de communications; les services juridiques; les services de gestion des ressources humaines; les services de gestion financière; les services de gestion de l'information; les services de technologie de l'information; les services matériels; les services d'achat; et d'autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble de l'Office, et non celles fournies à un programme particulier.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2012-2013	Dépenses prévues 2012-2013	Autorisations totales (pouvant être utilisées) 2012-2013	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2012-2013	Écart 2012-2013
7 474	8 109	8 105	7 485	(624)

Ressources humaines (ETP)

Prévus 2012-2013	Réels 2012-2013	Écart 2012-2013
73	65	(8)

Analyse du rendement et leçons retenues

En 2012-2013, l'Office a examiné et a amélioré la gestion financière, la gestion de l'information, la technologie de l'information et les pratiques d'achat afin d'assurer la sécurité et l'intégrité de l'information, des biens et des systèmes de l'Office et de se conformer à l'orientation et aux politiques des organismes centraux. Pour faciliter la transition à un système centralisé de prestation des services à l'échelle du gouvernement, l'Office a évalué les possibilités de recourir à des services organisationnels partagés, a procédé à la refonte des processus opérationnels et a mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle.

L'Office a mis au point un nouveau processus intégré de planification des activités et d'établissement des rapports. Ainsi, l'Office bénéficie maintenant de modèles simplifiés, par exemple, dans le contexte du plan d'action annuel et de l'examen du rendement à la mi-exercice, et de l'application d'une approche coordonnée en matière de rétroaction entre les directions générales responsables des programmes et la Direction générale de la gestion centrale. De plus, ce solide processus de planification permet à l'Office de satisfaire aux normes les plus élevées et de mieux allouer les ressources, à l'appui des nouveaux mandats qui lui ont été confiés dans le Budget 2012.

L'Office a travaillé avec diligence à la mise en œuvre du SAP en 2012-2013, afin qu'il puisse commencer à être utilisé en 2013-2014. Dans le cadre de ce projet ambitieux – qui a été entamé vers la fin de 2012-2013, et dont la date de lancement obligatoire était le 8 avril 2013 – des employés ont dû fusionner de l'information provenant de multiples systèmes dans le SAP. Grâce à une stratégie exhaustive de communication et de formation, la gestion du changement s'est faite sans heurts durant la période de transition.

En 2012-2013, l'Office a créé et mis en œuvre un nouveau cadre organisationnel de sécurité qui prévoit la gestion efficiente et efficace des questions de sécurité, du niveau stratégique jusqu'au niveau tactique.

L'Office a fait appel à ses employés au moment de l'élaboration de son nouveau Code des valeurs et d'éthique. Ce nouveau code, lancé en septembre 2012, reflète la culture du milieu de travail de l'Office ainsi que les valeurs de la fonction publique. Ce code, de concert avec le nouveau programme de prix et de reconnaissance, aide à atteindre l'objectif consistant à maintenir un milieu de travail positif.

Finalement, l'Office a transféré son site intranet à un nouveau système de gestion du contenu. Grâce au nouveau système, il est plus facile et plus économique d'offrir du contenu dynamique, et il permet l'affichage décentralisé de l'information et la maintenance du site. L'intranet inclut une nouvelle interface de recherche de formulaires et de politiques, une nouvelle page consacrée aux finances et à la planification et des fonctions de personnalisation et sociales étendues, permettant notamment de faire des commentaires et d'afficher les profils d'employés.

Leçons retenues

Cette année, l'Office a fait l'objet d'une évaluation dans le contexte du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Les résultats de cette évaluation montrent que l'Office a étendu sa gestion des capacités en ce qui a trait à l'innovation dans le domaine des services organisationnels.

En particulier, le nouveau Plan de sécurité de l'Office a été cité comme exemple pour les autres ministères et organismes. Au moment de l'établissement de ce plan, l'Office a appris comment assurer une gestion complète des risques de sécurité.

La refonte du processus intégré de planification des activités et de présentation des rapports a permis à l'Office de faire une utilisation plus efficiente de ses ressources et de mieux contrôler son budget, ce qui est un important aspect en cette période de restrictions financières. L'Office a également réaffirmé l'importance de disposer de renseignements facilement accessibles et complets afin de pouvoir gérer les risques organisationnels et prendre des décisions éclairées. En fait, l'Office élaborera son Plan stratégique 2014-2017 en fonction des risques repérés durant le processus de planification. Finalement, la mise en œuvre réussie du SAP a fait ressortir l'importance de l'intégration des systèmes et la nécessité de disposer de renseignements à jour.

Section III: Renseignements supplémentaires

Faits saillants des états financiers

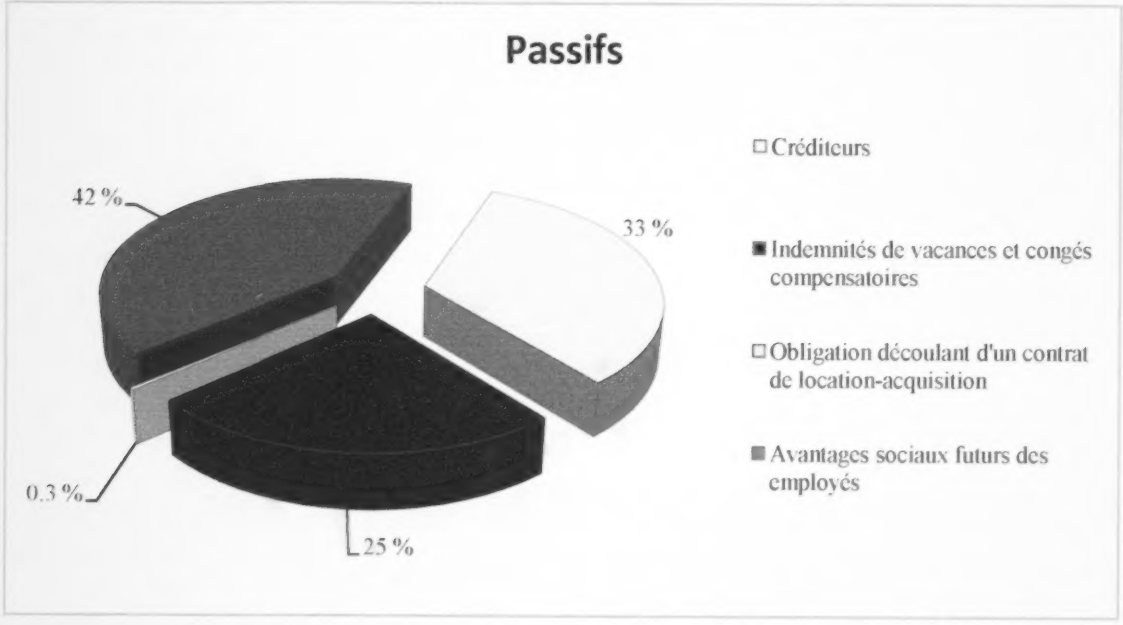
État condensé des opérations et situation financière nette ministérielle

Office des transports du Canada État condensé des opérations et situation financière nette de l'Office (non vérifié) Pour l'exercice se terminant le 31 Mars, 2013 (en milliers de dollars)					
	Résultats prévus 2012-2013 (recalculés)*	**Résultats réels 2012-2013**	**Résultats réels 2011-2012**	**Variation en $ (résultats réels contre résultats prévus 2012-2013)**	**Variation en $ (résultats réels 2012-2013 contre résultats réels 2011-2012)**
Dépenses totales	32 561	32 177	32 195	384	(18)
Total des recettes	0	0	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	32 561	32 177	32 195	384	(18)
Situation financière nette du ministère	-	(1 401)	(1 865)	-	464

* Les états financiers prospectifs de 2012-2013 ont été recalculés afin de faire état des revenus nets des montants non disponibles à être dépensés à nouveau. Vous trouverez plus de renseignements sur les états financiers de l'Office sur le site Web de l'Office.[VI]

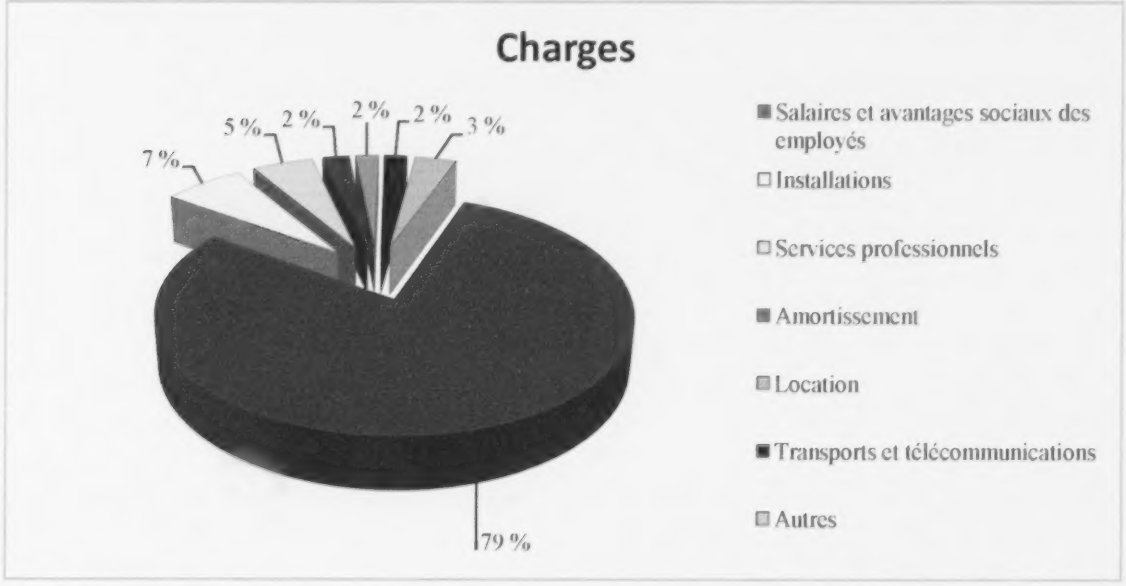
État condensé de la situation financière

Office des transports du Canada État condensé de la situation financière (non vérifié) Au 31 mars 2013 (en milliers de dollars)			
	2012-2013	**2011-2012**	**Variation en $**
Montant total net des passifs	3 818	5 005	(1 187)
Total des actifs financiers nets	1 277	1 338	(61)
Dette nette du ministère	2 541	3 667	(1 126)
Total des actifs non financiers	1 140	1 802	(662)
Situation financière nette du ministère	(1 401)	(1 865)	464



Le total des passifs était de 3,8 millions de dollars au terme de l'exercice 2012-2013, ce qui représente une diminution de 1,2 million de dollars (24 %) par rapport au total du passif de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 5,0 millions de dollars. Cette baisse est principalement reliée à des indemnités de départ et de cessation d'emploi versées durant l'exercice 2012-13 sous la catégorie 'Avantages sociaux futurs des employés'. Les avantages sociaux futurs des employés et les créditeurs ont comptés pour la majeure partie du total des passifs, soit 1,6 millions de dollars et 1,3 millions de dollars respectivement.

Le total des actifs financiers et non financiers était de 2,4 millions de dollars au terme de l'exercice 2012–2013, ce qui représente une diminution de 0,7 million de dollars (23 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 3,1 millions de dollars. Cette baisse est principalement causée par l'amortissement cumulé sur les immobilisations corporelles au cours de l'exercice 2012-13 sous la catégorie 'Immobilisations corporelles'. Les actifs financiers ont compté pour 1,3 millions de dollars (53 %) , les charges payées d'avance pour 0,05 million de dollars (2 %) , les immobilisations corporelles pour 1,0 million de dollars (41 %), alors que les stocks ont compté pour 4 % du total de l'actif.



Le total des charges de l'Office a atteint 32,1 millions de dollars en 2012–2013, à peu près le même total des charges rapportées dans l'exercice précédent. La majorité des fonds, 25,5 millions de dollars ou 79 %, ont été consacrés aux salaires et aux avantages sociaux, alors que 7 % ont été consacrés aux locaux, 5 % aux services professionnels, et le reste (9 %) aux transport et télécommunication, travaux de réparation et d'entretien, aux locations, aux fournitures et approvisionnements, à la machinerie et à l'équipement.

États financiers

Les états financiers de l'Office apparaissent sur le site Web de l'Office.[vii]

Tableaux supplémentaires

- Écologisation des opérations gouvernementales;
- Vérifications internes et évaluations;
- Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes;
- Sources de revenus disponibles et non disponibles;
- Rapport sur les frais d'utilisation.

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires en version électronique du Rapport ministériel sur le rendement de 2012-2013 sont disponibles sur le site Web de l'Office des transports du Canada[viii].

Rapport Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé Dépenses fiscales et évaluations[ix]. Les mesures fiscales présentées dans le rapport Dépenses fiscales et évaluations relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV: Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisation

Pour plus de détails, veuillez visiter le site web de l'Office[x] ou communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Télec. : 819-997-6727
ATR : 1-800-669-5575

Courriel: info@otc-cta.gc.ca

Lois et règlements appliqués

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

- *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3e suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire, L.R.C. (1985), ch. 32 (4e suppl.)*
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4e suppl.)

L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
- *Règlement sur les transports aériens*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
- *Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice[xi] et dans la section Lois et règlements[xii] du site Web de l'Office.

Notes finales

[i] **Office des transports du Canada**, http://www.otc-cta.gc.ca/fra/office

[ii] **Transports Canada**, http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetc.html

[iii] **Secrétariat du Conseil du Trésor**, http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18218

[iv] **Secrétariat du Conseil du Trésor**, http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/mrrs-sgrr/about-apropos/change-modification/docs/call-appel07-fra.asp

[v] **Travaux publics et services gouvernementaux Canada**, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

[vi] **Office des transports du Canada**, http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-2013

[vii] **Office des transports du Canada**, http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-2013

[viii] **Office des transports du Canada**, https://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/rapport-ministeriel-sur-le-rendement-2012-2013-renseignements-supplementaires-tableaux

[ix] **Ministère des Finances**, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

[x] **Office des transports du Canada**, http://www.otc-cta.gc.ca/

[xi] **Ministère de la Justice**, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/

[xii] **Office des transports du Canada**, http://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-reglements